

TABLEAU SYNOPTIQUE PLAN STRATÉGIQUE

L'habitation au service des citoyens

2021-2023

NOTRE VISION

Être la référence dans le déploiement d'une approche concertée, durable et responsable du logement à Québec.

NOTRE MISSION

Offrir des logements convenables intégrés au tissu urbain afin d'améliorer les conditions de vie des citoyens.

NOS VALEURS

Équité, Intégrité, Courage, Respect

ENJEU 1 - EXPÉRIENCE CITOYEN

ORIENTATION 1 : UNE CULTURE CLIENT RENOUVELÉE		
OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2023
1. Simplifier nos transactions avec nos clients	Taux de satisfaction des clients par rapport aux nouvelles mesures mises en place	75 %
2. Intégrer la rétroaction de nos clients à nos pratiques	Nombre d'activités où la rétroaction de nos clients est intégrée aux pratiques	10
3. Assurer le respect de nos engagements envers nos clients	Taux de respect des engagements de la Déclaration de services à la clientèle	75 %
ORIENTATION 2 : DES PARTENARIATS CONSOLIDÉS		
OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2023
4. Miser sur « l'écosystème Québec » pour mieux répondre aux besoins	Taux d'augmentation du nombre d'utilisateurs du Registre partagé	6 %

ENJEU 2 - EXPÉRIENCE EMPLOYÉ

ORIENTATION 3 : UN PARCOURS EMPLOYÉ VALORISÉ		
OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2023
5. Maximiser les conditions d'épanouissement et la santé au travail	Taux de mobilisation du personnel	75 %
6. Améliorer la synergie organisationnelle	Taux de mobilisation du personnel	75 %
7. Structurer le développement des compétences	Taux annuel d'employés formés	75 %

ENJEU 3 - MILIEUX DE VIE EN SANTÉ

ORIENTATION 4 : UNE COHABITATION HARMONIEUSE		
OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2023
8. Personnaliser notre accompagnement dans l'attribution	Taux de satisfaction de la clientèle sur le milieu de vie attribué	75 %
9. Soutenir le vivre-ensemble	Taux de diminution du nombre de plaintes reçues en lien avec le vivre-ensemble	5 %
ORIENTATION 5 : UN CADRE BÂTI DURABLE ET ÉCORESPONSABLE		
OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2023
10. Entretien et rénover pour pérenniser	Taux de diminution de l'indice de vétusté des immeubles	3 %
11. Construire pour répondre aux besoins	Nombre de nouvelles unités répondant aux besoins	150
12. Verdir nos pratiques de gestion immobilière	Nombre d'initiatives vertes réalisées	12